

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV ZÁKAZNÍKOV

podľa § 19 a nasl. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“) v súlade s článkami č. 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „Nariadenie GDPR“)

Všetky práva a povinnosti Prevádzkovateľa, ako aj Vás ako dotknutej osoby sú upravené v Zákone o ochrane osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR, ktoré Prevádzkovateľ dôsledne dodržiava. Prevádzkovateľom osobných údajov je osoba, ktorá vymedzí účel a prostriedky spracúvania osobných údajov a spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je spoločnosť Flying Banana s.r.o., so sídlom Vyšnokubínska 203/171, 026 01 Dolný Kubín, IČO: 50 317 504, zapísanej v Obchodnom registri Okresného sudu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 65596/L (ďalej len „Flying Banana“)

Flying Banana venuje ochrane osobných údajov veľkú pozornosť. V tomto dokumente nájdete informácie o tom, aké osobné údaje spracovávame, či údaje spracovávame na základe súhlasu alebo na základe iného právneho dôvodu, na aké účely ich používame, komu ich môžeme odovzdávať a aké máte v súvislosti so spracovaním vašich osobných údajov práva.

A. AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACOVÁVAME?

Spracovávame nasledujúce osobné údaje:

- I) identifikačné údaje, najmä titul, meno a priezvisko, adresa bydliska, číslo a doba platnosti cestovného dokladu a miesto vydania cestovného dokladu, občianstvo a rodné číslo;
- II) kontaktné údaje, bližšie zadefinované ako osobné údaje, ktoré nám umožňujú kontakt s vami, najmä e-mailová adresa, telefónne číslo, a váš kontakt na sociálnych sieťach;
- III) Informácie zo záznamov telefonických hovorov alebo iných interakcií s Vami, napríklad pomocou e-mailu alebo SMS správ;
- IV) údaje o vašich objednávkach, najmä údaje o službách, ktoré si u nás objednávate, platby vrátane čísla platobného účtu a údaje o reklamáciách;
- V) údaje o vašom zdravotnom stave, ktorými sú najmä informácie o zdravotných obmedzeniach súvisiacich s využívaním našich služieb, ako je zdravotný hendikep či tehotenstvo;
- VI) údaje z vášho hodnotenia nami ponúkaných služieb, ktorými sa rozumejú informácie, ktoré uvediete našom webe a vaše fotografie, ktoré k recenzii pripojíte
- VII) fotografie a videá, vyhotovené na zájazdoch, ak budú vyhotovené

B. ZDROJE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode A získavame priamo od Vás ako dotknutej osoby. V prípade, ak nie sú osobné údaje získané priamo od Vás ako dotknutej osoby, zdrojom týchto osobných údajov je vo väčšine prípadov Váš spolucestujúci alebo rodinný príslušník. Osobné údaje uvádzate v registračnom formulári pri objednaní zájazdu, v zmluve o obstaraní zájazdu, prípadne na ďalších miestach v online prostredí alebo ďalších dokumentoch. Osobné údaje môžu tiež v niektorých prípadoch pochádzať od tretích osôb, ktoré ich boli oprávnené Prevádzkovateľovi poskytnúť.

C. ÚČEL SPRACÚVANIA

I. Ak sú osobné údaje spracúvané v súvislosti s plnením zmluvných povinností Flying Banana, oprávneným záujmom Flying Banana alebo podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a) uzatváranie, evidencia a správa zmlúv o obstaraní zájazdu, vrátane starostlivosti o klientov napr. v rámci klientskeho portálu;
- b) zabezpečenie všetkých služieb vyplývajúcich z plnenia zmluvy o obstaraní zájazdu
- c) uzatváranie poisťných zmlúv;
- d) plnenie zmluvných povinností v súvislosti so zabezpečením víz;
- e) spracúvanie osobných údajov v rámci účtovníctva;
- f) spracúvanie osobných údajov v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich z pracovnoprávneho vzťahu;
- g) evidencia a archivovanie;
- h) riešenie prípadných reklamácií a aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
- i) výkon vnútorného auditu, výkon preverenia súladu s právnymi predpismi a pod;

II. Ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu na marketingové účely, hlavným účelom uvedeného spracúvania je ponúknuť najnovšie informácie o aktuálnych produktoch a službách Flying Banana, pričom uvedený účel spracúvania súvisí najmä s nasledujúcimi činnosťami:

- a) ponuka produktov a služieb, pričom ponuky môže Flying Banana poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo alebo aplikáciu;
- b) realizácia spotrebiteľských súťaží;
- c) prieskumy spokojnosti s využívanými produktmi a službami;
- d) na účel organizácie spoločenských podujatí organizovaných Flying Banana;
- e) propagácia zájazdu, v prípade, že sú vyhotovené fotografie a videá na zájazdoch;

Súhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovoľný. Je však nevyhnutný na to, aby Prevádzkovateľ mohol zasielať individuálne ponuky produktov a služieb, zabezpečiť spotrebiteľské súťaže a pod., pričom bez takto poskytnutého súhlasu Prevádzkovateľ nie je oprávnený predmetné služby zabezpečiť.

III. Spracovanie na základe súhlasu

Ak nám udelíte pri objednávaní služby svoj súhlas, môžeme za účelom vybavenia vašej objednávky tiež spracovávať:

- a) vaše údaje o zdravotnom stave, aby sme mohli evidovať vaše zdravotné obmedzenia pricestovaní a zabezpečiť, aby boli tieto obmedzenia pri poskytovaní našich služieb rešpektované; tento súhlas z vašej strany musí byť výslovný;
- b) vaše rodné číslo pre účely zabezpečenia víz v prípadoch, kde krajina pre ktorú chcete vízum zabezpečiť, vyžaduje rodné číslo ako súčasť žiadosti o vízum; v takýchto prípadoch vám vízum bez vášho súhlasu so spracovaním rodného čísla nemôžeme zabezpečiť;
- c) Vaše rodné číslo pre účely vybavenia poistenia, ak si u nás poistenie objednáte a poisťovňa rodné číslo na vybavenie poistenia požaduje; v takýchto prípadoch vám poistenie bez vášho súhlasu so spracovaním rodného čísla nemôžeme zabezpečiť;

Tieto údaje spracovávame po dobu nevyhnutnú na vybavenie vašej objednávky, popr. Vybavenie zmluvnej požiadavky, ako je reklamácia alebo do odvolania vášho súhlasu. Vo vybraných prípadoch si môžeme vaše údaje ponechať aj po odvolaní súhlasu, a to ak je to nevyhnutné na ochranu našich právnych nárokov. Potom tieto údaje budeme uchovávať po dobu popísanú podľa písmena D.

IV. Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov

Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov, najmä prostredníctvom call centra, e-mailu, chatovacích nástrojov a sociálnych sietí budeme spracovávať vaše identifikačné a kontaktné údaje a záznamy o prebehnutej komunikácii vrátane nahrávok hovorov na základe nášho oprávneného záujmu (teda bez vášho súhlasu) na účely :

- a) vybavenia vašich požiadaviek; ak ste u nás vytvorili objednávku a vaša požiadavka sa vzťahuje k objednávke, môžeme toto spracovanie realizovať na základe plnenia zmluvy s vami;
- b) evidencie vašich požiadaviek, aby ste ich mohli kontrolovať, že ich plníme riadne a včas;
- c) preukazovania, že sme vašu požiadavku prijali a vybavili, napr. keď u nás touto cestou niečo objednávate alebo uplatníte reklamáciu;

Pre tieto účely osobné údaje uchováваме po dobu podľa písmena D od ukončenia poskytovania nami sprostredkovaných služieb. Proti spracovaniu na základe nášho oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

D. DOBA UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Flying Banana je oprávnená spracúvať osobné údaje dotknutých osôb po dobu stanovenú podľa príslušných právnych predpisov. Pokiaľ u nás vytvoríte záväznú objednávku, uchováme vaše identifikačné a kontaktné údaje a údaje o vašich objednávkach na základe nášho oprávneného záujmu (bez vášho súhlasu) za účelom ochrany právnych nárokov a našej vnútornej evidencie a kontroly.

Spracúvanie osobných údajov na základe súhlasu je možné len počas doby, na ktorú bol súhlas udelený.

Súhlas je udelený Flying Banana na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu odvolania súhlasu.

Ak nie ste, ani sa nestanete klientom Prevádzkovateľa, súhlas bude v platnosti 10 rokov od udelenia alebo do momentu odvolania súhlasu.

Po uplynutí príslušnej doby budú osobné údaje vymazané, ak ich uchovávanie nebude vyžadované v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky. Proti týmto spracovaniam realizovaným na základe nášho oprávneného záujmu máte právo uplatniť námietku.

E. PRÍSTUP K OSOBNÝM ÚDAJOM A KATEGÓRIE PRÍJEMCOV OSOBNÝCH ÚDAJOV

Na spracúvanie osobných údajov môže mať k osobným údajom okrem Flying Banana a jeho zamestnancov prístup aj ďalšie osoby, ktoré spracúvajú osobné údaje ako príjemci. S ohľadom na rozsah služieb poskytovaných Flying Banana sa jedná o veľmi široký okruh príjemcov, pričom dochádza k prenosu osobných údajov i do tretích krajín, zväčša krajín cieľových destinácií a tranzitných v zmysle uzatvorenej zmluvy o obstaraní zájazdu. Nižšie sú uvedené jednotlivé kategórie sprostredkovateľov:

- poskytovatelia ubytovacích zariadení;
- letecké spoločnosti;
- prepravné spoločnosti;
- sprievodcovia;
- ambasády, zastupiteľstvá;
- spolupracujúce agentúry;
- lokálne cestovné kancelárie;
- poisťovne, ak si u nás dohodnete poistenie v konkrétnej poisťovni

- partneri prevádzkujúci platobné systémy pre potreby zabezpečenia platby, predovšetkým v súvislosti s platbou kartou
- poskytovatelia účtovných služieb;
- advokátske kancelárie;
- orgány verejnej moci;
- ďalšie osoby, ktoré poskytujú služby pre Prevádzkovateľa a spracúvajú osobné údaje v jeho mene na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

F. Zasielanie údajov mimo EU

V rámci odovzdania údajov našim sprostredkovateľom, uvedeným v písmene E môžeme vaše údaje odovzdať tiež do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, ktoré však zabezpečujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov.

G. Práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov

Rovnako ako my máme svoje práva a povinnosti pri spracovaní vašich osobných údajov, máte tiež

vy pri spracovaní vašich osobných údajov určité práva. Medzi tieto práva patria:

1) Právo na prístup

Zjednodušene povedané máte právo vedieť, aké údaje o vás spracovávame, za akým účelom, po

akú dobu, kde vaše osobné údaje získavame, komu ich odovzdávame, kto ich mimo nás spracováva

a aké máte ďalšie práva súvisiace so spracovaním vašich osobných údajov. To všetko sa môžete

dozvedieť v tomto dokumente "Ochrana osobných údajov zákazníkov". Ak si však nie ste istí, ktoré

osobné údaje o vás spracovávame, môžete nás požiadať o potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa vás

týkajú, sú alebo nie sú z našej strany spracovávané, a ak je to tak, máte právo získať prístup k týmto

osobným údajom . V rámci práva na prístup nás môžete požiadať o kópiu spracovávaných osobných

údajov.

II) Právo na opravu

Ak zistíte, že osobné údaje, ktoré o vás spracovávame, sú nepresné alebo neúplné, máte právo na to, aby sme ich bez zbytočného odkladu opravili, poprípade doplnili.

III) Právo na výmaz

V niektorých prípadoch máte právo, aby sme vaše osobné údaje vymazali. Vaše osobné údaje bez

zbytočného odkladu vymažeme, ak je splnený niektorý z nasledujúcich dôvodov:

- a) vaše osobné údaje už nepotrebujeme na účely, na ktoré sme ich spracovávali,
- b) odvoláte súhlas so spracovaním osobných údajov, pričom sa jedná o údaje, ku ktorým na spracovanie je váš súhlas nevyhnutný a zároveň nemáme iný dôvod, prečo tieto údaje potrebujeme naďalej spracovávať;
- c) využijete svoje právo namietat' proti spracovaniu (pozri nižšie časť Právo vzniesť námietku voči spracovaniu) u osobných údajov, ktoré spracovávame na základe našich oprávnených záujmov a my zistíme, že už žiadne také oprávnené záujmy, ktoré by toto spracovanie oprávňovali, nemáme alebo
- d) domnievate sa, že nami vykonávané spracovanie osobných údajov prestalo byť v súlade so všeobecne záväznými predpismi.

Majte prosím na pamäti, že aj keď pôjde o jeden z týchto dôvodov, neznamená to, že ihneď zmažeme všetky vaše osobné údaje. Toto právo sa totiž nepovoľuje, nakoľko spracovanie vašich osobných údajov je naďalej potrebné pre splnenie našej právnej povinnosti alebo určenie, výkon alebo obranu našich právnych nárokov.

V. Právo na obmedzenie spracovania

V niektorých prípadoch môžete okrem práva na vymazanie využiť právo na obmedzenie spracovania osobných údajov. Toto právo vám umožňuje v určitých prípadoch požadovať, aby došlo k označeniu vašich osobných údajov a tieto údaje neboli predmetom žiadnych ďalších operácií spracovania - v tomto prípade však nie navždy (ako v prípade práva na vymazanie), ale po obmedzenú dobu.

Spracovanie osobných údajov musíme obmedziť, keď:

- a) popierate presnosť osobných údajov, kým sa dohodneme, aké údaje sú správne;
- b) vaše osobné údaje spracovávame bez dostatočného právneho základu (napr. nad rámec toho, čo spracovávať musíme), ale vy budete pred výmazom takýchto údajov uprednostňovať iba ich obmedzenie (napr. ak očakávate, že by ste nám v budúcnosti takéto údaje ešte poskytli)
- c) vaše osobné údaje už nepotrebujeme pre uvedené účely spracovania, ale vy ich požadujete pre určenie, výkon alebo obranu svojich právnych nárokov, alebo

- d) vznesiete námietku proti spracovaniu. Právo na námietku je podrobnejšie popísané nižšie v kapitole Právo vnieť námietku proti spracovaniu. Po dobu, po ktorú prešetrujeme, či je vaša námietka oprávnená, sme povinní spracovanie vašich osobných údajov obmedziť.

VI. Právo na prenosnosť

Máte právo získať od nás všetky vaše osobné údaje, ktoré ste nám vy sami poskytli, a ktoré spracovávame na základe vášho súhlasu a na základe plnenia zmluvy. Vaše osobné údaje vám poskytneme v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.

VII. Právo vzniesť námietku proti spracovaniu

Máte právo namietat' proti spracovaniu osobných údajov, ku ktorému dochádza na základe nášho oprávneného záujmu. Ak ide o marketingové aktivity, prestaneme vaše osobné údaje spracovávať bez ďalšieho; v ostatných prípadoch tak urobíme, ak nebudeme mať závažné oprávnené dôvody pre to, aby sme v takomto spracovaní pokračovali.

VIII. Právo podať sťažnosť

Uplatnením práv vyššie uvedeným spôsobom nie je nijako dotknuté vaše právo podať sťažnosť u príslušného dozorného úradu. Toto právo môžete uplatniť najmä v prípade, že sa domnievate, že vaše osobné údaje spracovávame neoprávnene alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Sťažnosť proti nami vykonávanému spracovaniu osobných údajov môžete podať na Úrade na ochranu osobných údajov, ktorý sídli na adrese Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27.

H. UPLATNENIE PRÁVA

Vo všetkých záležitostiach súvisiacich so spracovaním vašich osobných údajov, či už ide o otázku uplatnenia práva, podanie sťažnosti či čokoľvek iné, sa môžete obracať na naše zákaznícke centrum.

- I) E-mailovou správou zaslanou na adresu rezervacie@flyingbanan.sk,
- II) telefonicky (+421 908 530 399) alebo
- III) zaslaním písomnej žiadosti na adresu sídla prevádzkovateľa s uvedením textu „GDPR na obálke.

Vašu žiadosť vybavíme bez zbytočného odkladu, maximálne však do jedného mesiaca. Vo výnimočných prípadoch, najmä z dôvodu zložitosti vašej požiadavky, sme oprávnení túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace. O prípadnom predĺžení a jeho zdôvodnení vás samozrejme budeme informovať.

H. PRÁVNÝ ZÁKLAD

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je štandardne plnenie zákonnej povinnosti (najmä zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov), uzatvorenie, správa a plnenie zmluvných povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu, oprávnený záujem, ktorým je ochrana

práv a právom chránených záujmov Prevádzkovateľa a súhlas dotknutej osoby (najmä pre účely marketingu, spotrebiteľských súťaží a pod). Ak odmietnete poskytnúť Prevádzkovateľovi osobné údaje požadované pre účel plnenia zmluvných povinností Prevádzkovateľa alebo na základe zákona, Prevádzkovateľ nie je povinný uzatvoriť zmluvu o obstaraní zájazdu resp. poistnú zmluvu, ani poskytovať žiadne ďalšie služby.